

สมรรถนะผู้จัดการหมู่บ้านของบริษัทในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง *

Competence of Village Managers in the Real Estate Business

ณพล หวังสุข และธนาสีธิ์ เพิ่มเพียร

Napol Wungsuk and Thanasit Permpian

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

Panyapiwat Institute of Management, Thailand

Corresponding Author, E-mail: napolwungsuk@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดสมรรถนะผู้จัดการหมู่บ้านของบริษัทในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ พนักงานในตำแหน่งผู้จัดการหมู่บ้านของบริษัทในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 20 คน และตัวแทนลูกบ้านจำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์การสนทนากลุ่ม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะผู้จัดการหมู่บ้านของบริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งมี 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในตำแหน่งผู้จัดการหมู่บ้าน ร้อยละ (100.00) 2) การมุ่งเน้นการบริการที่ดี ร้อยละ (100.00) 3) การมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก ร้อยละ (93.33) 4) ความรับผิดชอบ ร้อยละ (93.33) 5) ความยืดหยุ่นและการรับแรงกดดัน ร้อยละ (90.00) 6) การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ร้อยละ (90.00) และ 7) การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ ร้อยละ (83.33) ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะด้านความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในตำแหน่งผู้จัดการหมู่บ้าน และ สมรรถนะด้านการมุ่งเน้นการบริการที่ดีมีความสำคัญมากที่สุด สมรรถนะอีก 5 ด้านมีความสำคัญรองลงมาตามลำดับ ผลการจัดขีดความสามารถของสมรรถนะ (Proficiency Level) ซึ่งอธิบายระดับพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสามารถ ความชำนาญ (Expertise) ของผู้จัดการหมู่บ้านมี 5 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1 ขั้นพื้นฐาน (Novice) ระดับที่ 2 ขั้นปฏิบัติงาน (Adequate) ระดับที่ 3 ขั้นประยุกต์ใช้ (Develop) ระดับที่ 4 ขั้นก้าวหน้า (Advance) และระดับที่ 5 ขั้นเชี่ยวชาญ (Expert) และมีการกำหนดระดับพฤติกรรมที่แสดงออกตามสมรรถนะ (Competency Description)

*ได้รับบทความ: 18 กรกฎาคม 2566; แก้ไขบทความ: 20 ธันวาคม 2566; ตอรับตีพิมพ์: 20 ธันวาคม 2566

Received: July 18, 2023; Revised: December 20, 2023; Accepted: December 20, 2023



ผู้จัดการหมู่บ้านของบริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งไว้ 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับที่ 1 ถึงระดับที่ 5 ประกอบด้วย ชื่อสมรรถนะ นิยามศัพท์สมรรถนะ ระดับสมรรถนะ และคำอธิบายพฤติกรรมที่แสดงออกในแต่ละระดับสมรรถนะ

คำสำคัญ: สมรรถนะ; ผู้จัดการหมู่บ้าน; อสังหาริมทรัพย์

Abstract

The purpose of this research investigates the essential competence for village managers working in the real estate industry. Employing focus group discussions as the primary data collection method, the study involved 20 village managers and 10 village representatives as key informants. Content analysis was utilized to analyze the collected data.

The research results were as follows: Reveal seven core areas of competence : 1) Fundamental knowledge specific to the role of village managers (100%), 2) Emphasis on high-quality service (100%), 3) Work-oriented proactivity (93.33%), 4) Responsibility (93.33%), 5) Flexibility and stress resilience (90.00%), 6) Continuous learning and self-development (90.00%), and 7) Communication and interaction skills. The study shows that fundamental role-specific knowledge and a focus on high-quality service are considered the most critical competencies, followed by the remaining five areas in descending order of importance. Additionally, the study proposes a Proficiency Level Framework, outlining five levels of expertise for village managers: 1) Basic (Novice), 2) Operational (Adequate), 3) Application (Develop), 4) Advanced (Advance), and 5) Expert. Each level is elaborated with specific behavioral indicators, providing a comprehensive guide for assessing village managers' competence in real estate companies.

Keywords: Competence; Village Manager; Real Estate

1. บทนำ

ที่พักอาศัยเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญสำหรับมนุษย์ในการดำเนินชีวิตเพราะเป็นเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตในสังคม ซึ่งธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เป็นหนึ่งในธุรกิจที่สำคัญอย่างมากต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย สอดคล้องกับ วิมา ศรีเจริญ (2558) ได้กล่าวไว้ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรของข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจในเขตจังหวัดนนทบุรีว่า ธุรกิจที่อยู่อาศัยเป็น



ธุรกิจที่สะท้อนให้เห็นถึงระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิตของประชาชน และยังมีอิทธิพลต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจและการดำเนินงาน ตลอดจนอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องมากมาย ความต้องการที่อยู่อาศัยไม่ใช่ความต้องการในตัวโครงสร้างของอาคารหรือสิ่งปลูกสร้างเพียงอย่างเดียว แต่เป็นความต้องการที่ได้รับจากบริการที่เกิดขึ้นจากที่อยู่อาศัยด้วยบริการที่ได้รับจากที่อยู่อาศัยสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานและตามรายงานแนวทางการพัฒนาดัชนีรวมตลาดอสังหาริมทรัพย์ (หมวดที่อยู่อาศัย) โดย ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ Real Estate Information Center : REIC (2565) พบว่าธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีมูลค่าเฉลี่ยคิดเป็นประมาณร้อยละ 3 ของผลิตภัณฑ์มวลรวม (Gross Domestic Product : GDP) โดยเฉพาะอย่างยิ่งอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยได้ก่อให้เกิดการจ้างงานและสร้างรายได้แก่ประชาชน และยังช่วยสร้างให้เกิดธุรกิจเชื่อมโยงอื่นๆ เช่น ธุรกิจการเงินการธนาคาร ธุรกิจการก่อสร้าง ธุรกิจวัสดุก่อสร้าง ธุรกิจเกี่ยวกับการตกแต่งภายใน เป็นต้น

จากข้อมูลผลสำรวจภาคสนามของศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ในไตรมาส 2 ปี 2565 พบว่าผู้ประกอบการด้านอสังหาริมทรัพย์มีการเปิดตัวโครงการใหม่ในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑลเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 161.2 โดยเป็นการเพิ่มขึ้นของโครงการอาคารชุดเพิ่มขึ้นร้อยละ 416.5 และโครงการแนวราบเพิ่มขึ้นร้อยละ 42.2 เมื่อพิจารณาจากจำนวนโอนกรรมสิทธิ์ที่อยู่อาศัยจะพบว่าในปี 2565 มีการโอนกรรมสิทธิ์ที่อยู่อาศัยสูงถึง 392,858 หน่วย จากข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัยและความต้องการที่อยู่อาศัยมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มสูงขึ้นตลอดเวลา มีการซื้อขาย การโอนกรรมสิทธิ์ การย้ายครอบครัวเข้าอยู่ในหมู่บ้านจัดสรรเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับพลช เพชรปานวงศ์ และคณะ (2564) ได้อธิบายว่า หมู่บ้านจัดสรรเป็นตัวเลือกที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ด้วยยุคสมัยที่เปลี่ยนไปตามกาลเวลา การอยู่อาศัยในหมู่บ้านจัดสรรกลายเป็นสิ่งที่พบได้โดยทั่วไปเนื่องจากในหมู่บ้านจัดสรรมีความสะดวกสบาย มีระบบสาธารณูปโภคพร้อมให้บริการเพื่อตอบสนองต่อคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัย และสอดคล้องกับการศึกษาของยุทธพงษ์ อรัญกานนท์ และคณะ (2564) ได้กล่าวไว้ว่า ความเป็นบ้านที่ไม่เพียงแต่ใช้เป็นที่พักผ่อนหลำบนอนในเวลากลางคืน หากยังเป็นศูนย์รวมทางจิตใจและการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในครอบครัวอย่างสมบูรณ์

ดังนั้น บ้านจึงเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ ซึ่งข้อมูลนี้สอดคล้องกับศจิกา ศรีนวล (2561) ได้อธิบายว่า ตลาดอสังหาริมทรัพย์มีการขยายตัวเป็นอย่างมากและมีความหลากหลายไปตามขนาดกิจการ ความรู้ รวมถึงประสบการณ์ของผู้ประกอบการ ซึ่งในปัจจุบันการแข่งขันที่มีมากขึ้นและพฤติกรรมความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนจากเดิม กลายเป็นความแตกต่างที่แสดงถึงเอกลักษณ์เฉพาะของโครงการบ้านจัดสรรนั้นๆ เพราะโดยแนวคิดของผู้บริโภคนั้นต้องการได้ที่พักอาศัยที่คุ้มค่ากับจำนวนเงินที่จ่ายไป และสอดคล้องที่ วิธนา ถิระโสภณ (2558) ได้กล่าวว่า ปัจจุบันที่อยู่อาศัยหรือบ้านเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของทุกคน การเลือกและตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยจึงเป็นเรื่องสำคัญ นอกจากจะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นของ



ชีวิตแล้ว ยังเป็นเครื่องชี้วัดคุณภาพของชีวิต ฐานทางสังคมและเศรษฐกิจของประชาชนด้วย รวมถึงเป็นการกระตุ้นการออมและการลงทุนในระยะยาวรูปแบบหนึ่ง จากข้อมูลข้างต้นจึงกล่าวได้ว่าหมู่บ้านจัดสรรจึงเป็นชุมชนที่รวมตัวของครอบครัวและของคนหลายวัยหรือผู้อยู่อาศัยจำนวนมาก ขณะเดียวกัน บริษัทผู้พัฒนาโครงการบ้านจัดสรรซึ่งมีหน้าที่บำรุงรักษาสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะตามมาตรา 43 ของพระราชบัญญัติจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543 ซึ่งกฎหมายบัญญัติไว้ว่าจะพ้นหน้าที่ต่อเมื่อได้มีการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งภายหลังจากการครบกำหนดระยะเวลาที่ผู้จัดสรรที่ดินรับผิดชอบการบำรุงรักษาสาธารณูปโภคตามมาตรา 23 (5) แล้วตามลำดับ

จะเห็นได้ว่าระยะเวลาตั้งแต่เริ่มจัดสรรที่ดินจนถึงพ้นหน้าที่ในการดูแลสาธารณูปโภคนั้น หน้าที่ในการดูแลรักษาสาธารณูปโภคส่วนกลางและการบริหารจัดการหมู่บ้านให้เป็นปกติสุขนั้น บริษัทผู้พัฒนาโครงการบ้านจัดสรรได้กระทำผ่าน “ผู้จัดการหมู่บ้าน” ดังนั้น ผู้จัดการหมู่บ้านจึงจำเป็นต้องมีศักยภาพในด้านต่างๆ อย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และด้านคุณลักษณะหรือคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับอธิฐาน คงช่วยสถิตย และคณะ (2562) ได้กล่าวว่า ในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว จำเป็นที่จะต้องใช้สมรรถนะหรือ Competence เป็นเครื่องมือหนึ่งในการบริหาร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันให้แก่องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพราะสมรรถนะจะเป็นปัจจัยช่วยในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร เป็นการมุ่งเสริมสร้างความสามารถในการบริหารบุคคล โดยเชื่อว่าเมื่อมีการพัฒนาคนให้มีความสามารถแล้ว จะช่วยผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมายจากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ยังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้จัดการหมู่บ้านในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่ชัดเจน รวมทั้งองค์กรในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ต่างๆ ยังไม่มีการกำหนดสมรรถนะของผู้จัดการหมู่บ้านที่ตรงตามความรับผิดชอบเป็นการเฉพาะอย่างเป็นมาตรฐาน โดยส่วนใหญ่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลซึ่งมีหน้าที่สรรหาบุคลากรจะคัดสรรพนักงานทั่วไปที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์เบื้องต้นและบรรจุเข้าไปปฏิบัติงานในลักษณะทำงานไปเรียนรู้ไป อาศัยประสบการณ์ในการทำงานเป็นหลัก

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษา เรื่อง สมรรถนะผู้จัดการหมู่บ้านของบริษัทในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่หรือตามลักษณะงานเพื่อต้องการค้นหาและต้องการทราบสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของผู้จัดการหมู่บ้าน อันจะทำให้เป็นการค้นพบและได้มาซึ่งองค์ความรู้ใหม่ที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาผู้จัดการหมู่บ้านให้มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อองค์กรในระยะยาว รวมทั้งเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ยังเป็นข้อมูลที่สำคัญในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในหลายๆ ด้าน เช่น ในการสรรหา การพัฒนาศักยภาพ การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง การวางแผนสายอาชีพและการสืบทอดตำแหน่ง การจ่ายผลตอบแทน การบริหารผลการปฏิบัติงาน



2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อกำหนดสมรรถนะผู้จัดการหมู่บ้านของบริษัทในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ทำการเก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ขั้นตอนดำเนินการวิจัย ดังนี้ 1) ทบทวนวรรณกรรม ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง 2) กำหนดสมรรถนะเบื้องต้นของผู้จัดการหมู่บ้านที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น แบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) เป็นต้น 3) สร้างแนวสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการสนทนากลุ่มเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ 4) คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้จัดการหมู่บ้านและลูกบ้านแบบเจาะจง (Purposive Sampling) 5) ดำเนินการสนทนากลุ่มตัวอย่าง (Focus Group Interview) 6) สังเคราะห์ประเด็นเนื้อหา ข้อมูล สมรรถนะที่ได้จากการสนทนากลุ่มให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับหัวข้อวิจัย และ 7) กำหนดเป็นสมรรถนะผู้จัดการหมู่บ้านของบริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง

กลุ่มตัวอย่างการวิจัยที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย ได้แก่ พนักงานในตำแหน่งผู้จัดการหมู่บ้านของบริษัทในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งและลูกบ้าน จำนวน 30 คน โดยใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างให้ตรงตามหลักเกณฑ์หรือจุดมุ่งหมายของผู้วิจัย โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่เป็นผู้จัดการหมู่บ้านที่มีผลการประเมินระดับ A มีประสบการณ์การทำงานและอายุงานในสายงาน 2 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน และตัวแทนลูกบ้านจำนวน 10 คน โดยคัดเลือกจากสมาชิกซึ่งดำรงตำแหน่งเป็นคณะกรรมการหมู่บ้าน

วิธีการศึกษาสมรรถนะของผู้จัดการหมู่บ้าน ผู้วิจัยทำการศึกษาสมรรถนะของผู้จัดการหมู่บ้านบริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งโดยมีขั้นตอนต่างๆ ดังนี้ 1) ศึกษาวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของผู้จัดการหมู่บ้านรวมทั้งการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากข้อมูลเว็บไซต์ 2) นำข้อมูลสมรรถนะที่ได้รับจากการทบทวนวรรณกรรมและแหล่งข้อมูลอื่นๆ รวมทั้งศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น เอกสารแบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) เป็นต้น มาสรุปสังเคราะห์เนื้อหา แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงกำหนดเป็นสมรรถนะเบื้องต้นของผู้จัดการหมู่บ้าน 3) สร้างแนวสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการสนทนากลุ่มจากนั้นจึงนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและให้ความเห็นโดยคัดเลือกเฉพาะแนวสัมภาษณ์ที่ตรงตามหัวข้อการวิจัยเพื่อนำไปสนทนากลุ่มต่อไป 4) คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง โดยคัดเลือกจากพนักงานซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการหมู่บ้านที่มีผลการประเมินระดับ A มีประสบการณ์การทำงานและอายุงานในสายงาน 2 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน และตัวแทนลูกบ้านจำนวน 10 คนโดยคัดเลือกจากสมาชิก



ซึ่งดำรงตำแหน่งเป็นคณะกรรมการหมู่บ้าน 5) นำประเด็นข้อคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะที่ได้จากการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วไปเก็บข้อมูลเพื่อสัมภาษณ์ความคิดเห็นกับกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 30 คน และ 6) ทำการสังเคราะห์ประเด็นเนื้อหาข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะที่ได้รับจากการสนทนากลุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้เป็นแนวสัมภาษณ์การสนทนากลุ่ม โดยผู้วิจัยดำเนินการสร้างแนวสัมภาษณ์การสนทนากลุ่มและทำการตรวจสอบคุณภาพของแนวสัมภาษณ์การสนทนากลุ่มโดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) ศึกษาแนวคิด หลักการ ขอบข่ายการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้จัดการหมู่บ้านของบริษัทในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแนวสัมภาษณ์การสนทนากลุ่ม 2) สรุปวิเคราะห์เนื้อหา แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษาเพื่อกำหนดแนวสัมภาษณ์ในการสนทนากลุ่ม 3) กำหนดแนวสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็น ทศนคติ การรับรู้ ความเชื่อและพฤติกรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้จัดการหมู่บ้าน โดยสร้างจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น เอกสารแบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) เป็นต้น 4) สร้างแนวสัมภาษณ์การสนทนากลุ่มสำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสมรรถนะผู้จัดการหมู่บ้านของบริษัทในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง 5) นำแนวสัมภาษณ์การสนทนากลุ่มที่สร้างเสร็จแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ 6) ปรับปรุงแก้ไขแนวสัมภาษณ์การสนทนากลุ่มตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และ 7) คัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานบุคคล จำนวน 3 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการหรือบริหารชุมชนในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 2 ท่าน เพื่อตรวจสอบให้ความเห็นแนวคำถาม และคัดเลือกเฉพาะแนวสัมภาษณ์ที่ตรงตามหัวข้อการวิจัยเพื่อนำไปสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล 5 ขั้นตอนดังนี้ 1) นัดประชุมผู้จัดการหมู่บ้านซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน และตัวแทนลูกบ้านจำนวน 10 คนที่เป็นคณะกรรมการหมู่บ้าน เพื่อทำการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Interview) 2) จัดกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มตัวอย่างผู้จัดการหมู่บ้าน 20 คน และกลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการหมู่บ้าน 10 คนเพื่อทำการสนทนาในประเด็นแนวสัมภาษณ์ที่กำหนด 3) ดำเนินการสนทนากลุ่มโดยเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็น ทศนคติ ความเชื่อ ตามแนวสัมภาษณ์และอภิปรายแสดงความคิดเห็น กลุ่มละ 2 ชั่วโมง 4) รวบรวมประเด็นข้อคิดเห็นที่ได้จากการสนทนากลุ่มทำการสรุปสังเคราะห์ ประเด็นเนื้อหาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับหัวข้อวิจัย 5) เสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็น ตรวจสอบความถูกต้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะ ดังนี้ 1) วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปรายละเอียดที่ได้รับจากการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับหัวข้อวิจัย 2) จัดเรียง



ลำดับสมรรถนะผู้จัดการหมู่บ้านว่ามีก็ข้อและมีสมรรถนะใดบ้าง 3) สรุปคะแนนความถี่สมรรถนะผู้จัดการหมู่บ้านของบริษัทในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง 4) จัดระดับขีดความสามารถ (Proficiency Level) ของสมรรถนะแต่ละด้าน เพื่ออธิบายระดับพฤติกรรมที่แสดงออกให้เห็นถึงความสามารถ ความชำนาญ (Expertise) ในแต่ละสมรรถนะ 5) ให้ความหมายกับสมรรถนะแต่ละด้านพร้อมทั้งกำหนดระดับพฤติกรรมที่แสดงออกแต่ละสมรรถนะและเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับหัวข้อวิจัย 6) กำหนดเป็นสมรรถนะผู้จัดการหมู่บ้านของบริษัทในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง

4. สรุปผลการวิจัย

1. ผลการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) กับกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 30 คน รวมทั้งการขอรับคำแนะนำเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ทำให้สามารถกำหนดสมรรถนะผู้จัดการหมู่บ้านของบริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งได้จำนวน 7 สมรรถนะ ประกอบด้วย

1. สมรรถนะความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในตำแหน่งผู้จัดการหมู่บ้าน หมายถึง หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักวิชาการ ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และความรู้ด้านวิชาชีพเฉพาะ เช่น กฎหมายหรือแนวปฏิบัติซึ่งเป็นความรู้ด้านกฎหมายการบริหารหมู่บ้าน ได้แก่ พรบ.จัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543 พรบ.จัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2558 (ฉบับที่ 2) พรบ.ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522-2558 และระเบียบคณะกรรมการจัดสรรที่ดินกลาง พ.ศ. 2559 เป็นต้น

2. สมรรถนะการมุ่งเน้นการบริการที่ดี หมายถึง หมายถึง ผู้จัดการหมู่บ้านที่มีจิตบริการที่ดี ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ สร้างความประทับใจและได้รับความร่วมมือที่ดีจากลูกบ้านและสมาชิกในโครงการ ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและมีความสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ การให้บริการที่ดีหรือมีจิตบริการที่ดีจะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและชื่นชมอันเป็นผลดีกับองค์การในระยะยาว

3. สมรรถนะการมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก หมายถึง ผู้จัดการหมู่บ้านจะต้องมีทักษะการทำงานเชิงป้องกัน เน้นการทำงานในเชิงรุก มีการคิด การคาดการณ์และวางแผนงานป้องกันปัญหาต่างๆ ล่วงหน้า มีระเบียบแบบแผนในการทำงานที่ดี สามารถทำงานได้บนสภาพความไม่แน่นอนต่างๆ ควบคู่ไปกับการเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในทุกเมื่อ โดยรอบความคิดจะเน้นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต เน้นพันธกิจที่ดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว คุ่มค่าและมีคุณภาพ หรือเป็นการทำงานที่มีการวางแผนงานล่วงหน้าอย่างละเอียดรอบคอบ

4. สมรรถนะความรับผิดชอบ หมายถึง ผู้จัดการหมู่บ้านต้องมีความรับผิดชอบในงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้จัดการหมู่บ้านทำงานด้วยความมุ่งมั่น ทุ่มเทเพื่อปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้ให้ประสบความสำเร็จ และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการซึ่งก็คือลูกบ้านและองค์กร เนื่องจากผลลัพธ์ของงาน



คือการส่งมอบคุณค่าและคุณภาพชีวิตที่ดีของลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ ความมุ่งมั่นต่อหน้าที่เพื่อให้งานที่รับผิดชอบประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์กรเพื่อส่งมอบผลงานที่ดีต่อลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร

5. สมรรถนะความยืดหยุ่นและการรับแรงกดดัน หมายถึง ผู้จัดการหมู่บ้านจะต้องมีคุณสมบัติในด้านความอดทน ความรับผิดชอบ และความสามารถในการปรับตัวเพื่อรับแรงกดดันจากผู้รับบริการคือลูกค้าได้เป็นอย่างดีเนื่องจากต้องส่งมอบงานที่มีคุณภาพและมีกรอบเวลาที่ชัดเจนในสถานการณ์ปกติและภายใต้สถานการณ์ที่มีความกดดัน เช่น การเปลี่ยนแปลงแผนงานกระทันหัน การปรับเปลี่ยน กฎระเบียบ ข้อกำหนด การถูกจำกัดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

6. สมรรถนะการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง หมายถึง ผู้จัดการหมู่บ้านจะต้องมีกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของตนเองรายบุคคล โดยมีแผนการพัฒนาดตนเองและดำเนินการตามแผนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงาน

7. สมรรถนะการสื่อสารปฏิสัมพันธ์ หมายถึง ผู้จัดการหมู่บ้านจะต้องเป็นผู้มีทักษะความรู้เรื่องหลักการและเทคนิคในการสื่อสาร รวมทั้งการรู้จักเลือกใช้เครื่องมือทางการสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้และสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกันกับผู้รับบริการคือลูกค้าทำให้ได้รับความร่วมมือและสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

2. ผลการกำหนดสมรรถนะผู้จัดการหมู่บ้านของบริษัทในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง

ตารางที่ 1 สรุปความถี่ของสมรรถนะผู้จัดการหมู่บ้านของบริษัทในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งที่ได้จากการสนทนากลุ่ม

สมรรถนะผู้จัดการหมู่บ้าน	ความถี่	ร้อยละ
1. ความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในตำแหน่งผู้จัดการหมู่บ้าน	30	100.00
2. การมุ่งเน้นการบริการที่ดี	30	100.00
3. การมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก	28	93.33
4. ความรับผิดชอบ	28	93.33
5. ความยืดหยุ่นและการรับแรงกดดัน	27	90.00
6. การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง	27	90.00
7. การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์	25	83.33



จากตารางที่ 1 สมรรถนะผู้จัดการหมู่บ้านของบริษัทในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งที่ได้จากการสนทนากลุ่ม ได้แก่ 1) ความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในตำแหน่งผู้จัดการหมู่บ้าน ร้อยละ (100) 2) การมุ่งเน้นการบริการที่ดี ร้อยละ (100) 3) การมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก ร้อยละ (93.33) 4) ความรับผิดชอบ ร้อยละ (93.33) 5) ความยืดหยุ่นและการรับแรงกดดัน ร้อยละ (90.00) 6) การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ร้อยละ (90.00) และ 7) การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ ร้อยละ (83.33) จากตารางพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความสำคัญในเรื่องความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในตำแหน่งผู้จัดการหมู่บ้านและการมุ่งเน้นการบริการที่ดีมากที่สุด ส่วนสมรรถนะด้านอื่นมีคะแนนลดหลั่นกันตามลำดับดังนี้ 1) ความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในตำแหน่งผู้จัดการหมู่บ้าน (30) 2) การมุ่งเน้นการบริการที่ดี (30) 3) การมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก (28) 4) ความรับผิดชอบ (28) 5) ความยืดหยุ่นและการรับแรงกดดัน (27) 6) การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง (27) และ 7) การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ (25)

ผลจากการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้จัดการหมู่บ้านของบริษัทในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง ทำให้สามารถกำหนดเป็นสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่หรือตามลักษณะงานของผู้จัดการหมู่บ้านได้ 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในตำแหน่งผู้จัดการหมู่บ้าน มุ่งเน้นการมีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจหรือวิชาชีพเฉพาะ เช่น กฎหมายหรือแนวปฏิบัติ ได้แก่ พรบ.จัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543 พรบ.จัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2558 (ฉบับที่ 2) พรบ.ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522-2558 ระเบียบคณะกรรมการจัดสรรที่ดินกลาง พ.ศ. 2559 ความรู้ด้านการบริหารหมู่บ้าน ความรู้ด้านการจัดการกฎระเบียบของหมู่บ้าน ความรู้ด้านการบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภคของหมู่บ้าน ความรู้เกี่ยวกับสภาพการณ์หรือทิศทางของนักบริหารทรัพย์สิน 2) การมุ่งเน้นการบริการที่ดี มุ่งเน้นการมีจิตบริการ ความตั้งใจและความพยายามในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการให้บริการลูกค้า 3) การมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก มุ่งการทำงานเชิงป้องกัน เน้นการทำงานในเชิงรุก มีการคิด การคาดการณ์และวางแผนงานป้องกันปัญหาต่างๆ ล่วงหน้า มีระเบียบแบบแผนในการทำงานที่ดี 4) ความรับผิดชอบ มุ่งเน้นความเอาใจใส่ ความมุ่งมั่นต่อหน้าที่การงานเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์กร 5) ความยืดหยุ่นและการรับแรงกดดัน มุ่งเน้นสามารถปรับตัวเพื่อให้ทำงานในความรับผิดชอบได้บรรลุตามวัตถุประสงค์และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ทั้งในสถานการณ์ปกติและภายใต้สถานการณ์ที่มีความกดดัน 6) การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง มุ่งเน้นด้านการพัฒนาความรู้ ทักษะความชำนาญเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับกระบวนการทำงาน 7) การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ มุ่งเน้นทักษะด้านการสื่อสาร สร้างการรับรู้และสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างลูกบ้านและผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ได้รับความร่วมมือและสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ซึ่งสามารถนำสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่หรือตามลักษณะงาน (Functional



Competency) ของผู้จัดการหมู่บ้านทั้ง 7 ด้าน มาจัดระดับขีดความสามารถของสมรรถนะ (Proficiency Level) เพื่ออธิบายระดับพฤติกรรมที่แสดงออกให้เห็นถึงความสามารถ ความชำนาญ (Expertise) ในแต่ละสมรรถนะได้ 5 ระดับ ดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ขีดความสามารถของสมรรถนะ (Proficiency Level) ผู้จัดการหมู่บ้าน

ระดับ	หมายถึง
ระดับที่ 1 ขั้นพื้นฐาน (Novice)	ระดับความรู้ ความสามารถขั้นพื้นฐานที่พนักงานควรมี
ระดับที่ 2 ขั้นปฏิบัติงาน (Adequate)	ระดับที่พนักงานมีความสามารถที่จำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงาน
ระดับที่ 3 ขั้นประยุกต์ใช้ (Develop)	ระดับที่พนักงานมีความสามารถในการประยุกต์ใช้ทักษะในการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบได้ดี
ระดับที่ 4 ขั้นก้าวหน้า (Advance)	ระดับที่พนักงานมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนสูงสามารถประยุกต์เข้ากับงานที่ตนเองรับผิดชอบ
ระดับที่ 5 ขั้นเชี่ยวชาญ (Expert)	ระดับที่พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการใช้ทักษะนั้นกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตน

5. อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยสมรรถนะผู้จัดการหมู่บ้านของบริษัทในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมรรถนะผู้จัดการหมู่บ้านของบริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง ประกอบด้วย สมรรถนะด้านที่ 1 ความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในตำแหน่งผู้จัดการหมู่บ้าน สมรรถนะด้านที่ 2 การมุ่งเน้นการบริการที่ดี สมรรถนะด้านที่ 3 การมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก สมรรถนะด้านที่ 4 ความรับผิดชอบ สมรรถนะด้านที่ 5 ความยืดหยุ่นและการรับแรงกดดัน สมรรถนะด้านที่ 6 การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และ สมรรถนะด้านที่ 7 การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ จากที่มีนักวิชาการกล่าวไว้ว่าความรู้เกี่ยวกับธุรกิจหรือวิชาชีพเฉพาะ เช่น กฎหมายหรือแนวปฏิบัติ ความรู้ด้านการบริหารหมู่บ้าน ความรู้ด้านการจัดการกฎระเบียบของหมู่บ้าน ความรู้ด้านการบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภคของหมู่บ้าน และความรู้ความเข้าใจสภาพการณ์หรือทิศทางของนักบริหารทรัพยากรสินพบว่า มีความสอดคล้องกับนักวิชาการต่างๆ ซึ่งได้ศึกษาในประเด็นสมรรถนะที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ อารมณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2549) กล่าวว่า ความรู้ (Knowledge) คือข้อมูลหรือสิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรม สัมมนา การศึกษาด้วยตนเอง รวมทั้งข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนา



แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายอาชีพเดียวกันหรือต่างสายอาชีพ สอดคล้องกับสมรรถนะของผู้จัดการหมู่บ้านในด้านความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในตำแหน่งผู้จัดการหมู่บ้าน หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักวิชาการ ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และความรู้ด้านวิชาชีพเฉพาะ เช่น กฎหมายหรือแนวปฏิบัติซึ่งเป็นความรู้ด้านกฎหมายการบริหารหมู่บ้าน ได้แก่ พรบ.จัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543 พรบ.จัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2558 (ฉบับที่ 2) พรบ.ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522-2558 และระเบียบคณะกรรมการจัดสรรที่ดินกลาง พ.ศ. 2559 เป็นต้น และสอดคล้องกับ อาริยา จารุภูมิ (2559) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะ เช่น ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ในประเด็นนี้สอดคล้องกับสมรรถนะของผู้จัดการหมู่บ้านในด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ผู้จัดการหมู่บ้านต้องมีความรับผิดชอบในงานตามบทบาทหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น พยายามเพื่อปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้ให้ประสบความสำเร็จ และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการซึ่งก็คือลูกบ้านและองค์กร เนื่องจากผลลัพธ์ของงานคือ การส่งมอบคุณค่าและคุณภาพชีวิตที่ดีของลูกบ้านด้วยความเอาใจใส่ ความมุ่งมั่นต่อหน้าที่เพื่อให้งานที่รับผิดชอบประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์กรเพื่อส่งมอบผลงานที่ดีต่อลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร และตามการศึกษาของศศิธร จิมากรณ์ (2556) ได้กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม หรือพฤติกรรมของคนเกิดจากความรู้ ความสามารถที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้สำเร็จและบรรลุผลสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ขององค์การในที่สุด สอดคล้องกับสมรรถนะของผู้จัดการหมู่บ้านในด้านการมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก หมายถึง ผู้จัดการหมู่บ้านจะต้องมีคุณลักษณะหรือพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ มีการคิด การคาดการณ์และวางแผนงานป้องกันปัญหาต่างๆ ล่วงหน้า มีระเบียบแบบแผนในการทำงานที่ดี สามารถทำงานได้บนสภาพความไม่แน่นอนต่างๆ ควบคุมไปกับการเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในทุกเมื่อ โดยเน้นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต เน้นพันธกิจที่ดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว เป็นการทำงานที่มีการวางแผนงานล่วงหน้าอย่างละเอียดรอบคอบ สอดคล้องกับการศึกษาของชิสากัญญ์ ปากพันธ์เกียรติ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดสำหรับองค์กรเอกชน ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดสำหรับองค์กรเอกชน ได้แก่ ด้านการบริหารและจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารและการจัดการ สอดคล้องกับสมรรถนะของผู้จัดการหมู่บ้านในด้านความยืดหยุ่นและการรับแรงกดดัน หมายถึง ผู้จัดการหมู่บ้านจะต้องมีคุณสมบัติในด้านความอดทน ความรับผิดชอบ และความสามารถในการปรับตัวเพื่อรับแรงกดดันจากผู้รับบริการคือลูกบ้านได้เป็นอย่างดีเนื่องจากต้องส่งมอบงานที่มีคุณภาพและมีกรอบเวลาที่ชัดเจนในสถานการณ์ปกติและภายใต้สถานการณ์ที่มีความกดดัน เช่น การเปลี่ยนแปลงแผนงานกระทันหัน การปรับเปลี่ยนกฎระเบียบ การถูกจำกัดเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นต้น และสอดคล้องกับธัญธรณ์ ศรีเสาวลักษณ์ (2558) ได้กล่าวว่า สมรรถนะเป็นคุณลักษณะร่วมของบุคลากรทั้งระบบเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึง



ประสงคร่วมกัน ประกอบด้วยสมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ จริยธรรม และความร่วมแรงร่วมใจ ในประเด็นนี้สอดคล้องกับสมรรถนะด้านการมุ่งเน้นการบริการที่ดี หมายถึง ผู้จัดการหมู่บ้านต้องมีการบริหารจัดการและมีจิตบริการที่ดี และให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ สร้างความประทับใจกับลูกบ้านและสมาชิกในโครงการ ผู้ให้บริการต้องรู้สึภาคภูมิใจและมีความสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ การมีจิตบริการที่ดีจะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจที่ดีร่วมกัน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและชื่นชมอันเป็นผลดีกับองค์การในระยะยาว

6. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ผู้จัดการหมู่บ้านจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจหรือวิชาชีพเฉพาะ เช่น กฎหมายหรือแนวปฏิบัติ ความรู้เกี่ยวกับข้อบังคับและกฎระเบียบของหมู่บ้าน ความรู้ด้านการบำรุงรักษาทรัพย์สินส่วนกลางของหมู่บ้าน ความรู้ด้านการบริหารจัดการหมู่บ้านและสภาพแวดล้อม และความรู้ด้านการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีและการจัดเก็บค่าส่วนกลางของหมู่บ้าน ดังนั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการคัดสรรคัดเลือก หรือ พัฒนาบุคลากรสามารถนำข้อมูลไปใช้ประกอบการพิจารณาได้

1.2 ควรมีการพัฒนาผู้จัดการหมู่บ้านให้มีทักษะด้านการบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภคของหมู่บ้าน

1.3 ควรมีการพัฒนาผู้จัดการหมู่บ้านให้มีทักษะการสื่อสารปฏิสัมพันธ์ การเจรจาต่อรอง การบริหารความขัดแย้ง และการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

1.4 ควรมีการพัฒนาผู้จัดการหมู่บ้านให้มีความทำงานเชิงรุก เป็นการทำงานที่มีการวางแผนงานล่วงหน้า อย่างละเอียดรอบคอบ

1.5 ควรมีการพัฒนาผู้จัดการหมู่บ้านให้มีความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานของตนเองและองค์กรที่ได้กำหนดไว้

1.6 ควรมีการพัฒนาผู้จัดการหมู่บ้านให้มีคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการบริหารงานหมู่บ้าน เพื่อให้ผู้อยู่อาศัยได้รับบริการที่ดี ได้รับการยอมรับและได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานและผู้อยู่อาศัยในหมู่บ้าน

1.7 ควรมีการพัฒนาผู้จัดการหมู่บ้านให้มีการพัฒนาตนเอง มุ่งเน้นด้านการพัฒนาความรู้ ทักษะความชำนาญให้สอดคล้องกับธุรกิจและกระบวนการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาสมรรถนะผู้จัดการหมู่บ้านของบริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งโดยทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทุกมิติ เช่น ทำการวิเคราะห์



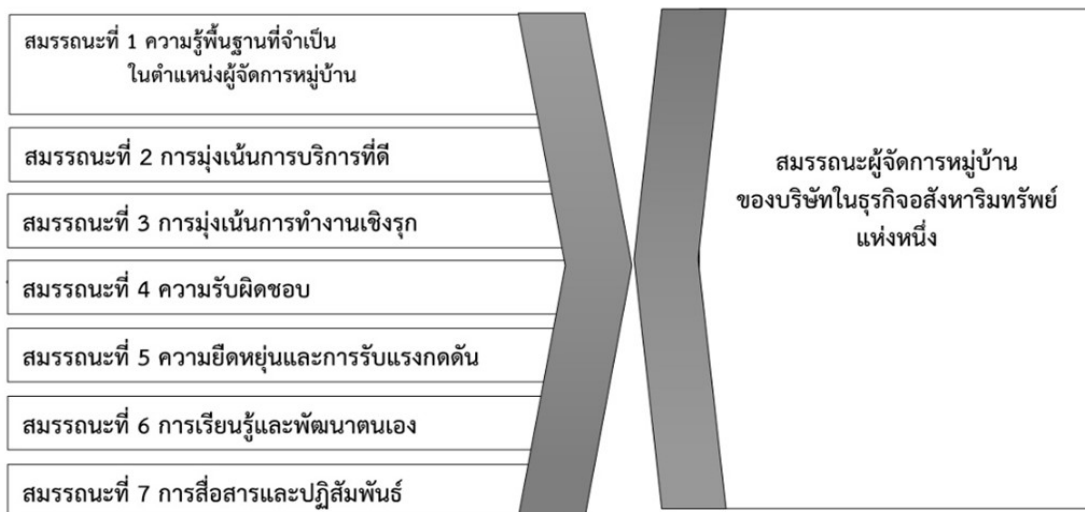
องค์ประกอบ วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผล เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาในประเด็นอื่นๆ เช่น ปัญหาในการจัดเก็บค่าส่วนกลาง รูปแบบการบริหารจัดการหมู่บ้าน ราคาระดับกลาง เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการหมู่บ้านให้มีประสิทธิภาพ

2.3 ควรมีการศึกษาการจัดทำแบบประเมินสมรรถนะผู้จัดการหมู่บ้านของบริษัท อสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งเพิ่มเติม

7. องค์ความรู้ที่ได้รับ

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัยนี้ คือ ได้สารสนเทศเกี่ยวกับสมรรถนะผู้จัดการหมู่บ้านของบริษัท ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง ประกอบด้วย 7 สมรรถนะ ได้แก่ สมรรถนะที่ 1 ความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในตำแหน่งผู้จัดการหมู่บ้าน สมรรถนะที่ 2 การมุ่งเน้นการบริการที่ดี สมรรถนะที่ 3 การมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก สมรรถนะที่ 4 ความรับผิดชอบ สมรรถนะที่ 5 ความยืดหยุ่นและการรับแรงกดดัน สมรรถนะที่ 6 การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และสมรรถนะที่ 7 การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ และได้ค้นพบว่าสมรรถนะด้านความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในตำแหน่งผู้จัดการหมู่บ้าน และ สมรรถนะด้านการมุ่งเน้นการบริการที่ดีมีความสำคัญมากที่สุดสำหรับผู้จัดการหมู่บ้าน นอกจากนั้น ยังได้ทราบผลการจัดขีดความสามารถของสมรรถนะ (Proficiency Level) ซึ่งอธิบายระดับพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสามารถและความชำนาญ (Expertise) ของผู้จัดการหมู่บ้าน 5 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1 ขั้นพื้นฐาน (Novice) ระดับที่ 2 ขั้นปฏิบัติงาน (Adequate) ระดับที่ 3 ขั้นประยุกต์ใช้ (Develop) ระดับที่ 4 ขั้นก้าวหน้า (Advance) และระดับที่ 5 ขั้นเชี่ยวชาญ (Expert) ซึ่งองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปพัฒนาและสร้างแบบประเมินสมรรถนะผู้จัดการหมู่บ้านได้ พร้อมกันนี้ยังสามารถนำข้อมูลไปใช้ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การวางแผนพัฒนาสมรรถนะ การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง การวางแผนสายอาชีพและการสืบทอดตำแหน่ง การจ่ายผลตอบแทนของผู้จัดการหมู่บ้านของบริษัทในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ต่อไปได้นอกจากนั้น ผู้ที่สนใจที่จะศึกษาต่อจะสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการศึกษาได้ในอนาคต สามารถสรุปความสัมพันธ์ดังกล่าวได้ดังแสดงในแผนภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับ

เอกสารอ้างอิง

- ชีสากัญญ์ ปภำพันธ์เกียรติ. (2556). *การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้จัดการนิติบุคคลสำหรับองค์กรเอกชน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธัญยธรณ์ ศรีเสาวลักษณ์. (2558). *สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของข้าราชการครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1*. (สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- พลช เพชรปานวงศ์ และ คณะ. (2564). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อบ้านจัดสรรของคนเจนเนอเรชั่นวาย*. (สารนิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ยุทธพงษ์ อรัญกานนท์ และคณะ. (2564). *แนวทางการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรของผู้บริโภค หมู่บ้านพฤษภา 83 บรมราชชนนี จังหวัดนครปฐม*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: วิทยาลัยทองสุข.
- วีณา ธีระโสภณ. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วีณา ศรีเจริญ. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรของข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจในเขตจังหวัดนนทบุรี*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.



- ศจิกา ศรีนวล. (2561). *กระบวนการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรของประชากรในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศศิธร จิมากรณ์. (2556). *สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการ สำนักงาน ศาลยุติธรรม*. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.
- ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2565). *รายงานแนวทางการพัฒนาดัชนีรวมตลาดอสังหาริมทรัพย์ (หมวดที่อยู่อาศัย)*. เข้าถึงได้จาก <https://www.reic.or.th/Research/REICReport/1805>
- อธิฐาน คงช่วยสถิตย์ และคณะ. (2562). *แนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะของผู้จัดการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นของร้านบริษัท และร้านแฟรนไชส์ เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี*. *วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์*, 33(3), 119-125.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2549). *กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อารียา จารุภูมิ. (2559). *การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของหน่วยงานราชการ*. (สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

